

3. Frontlijnwerkers nieuwe stijl, hoe zien die er uit?

Sociale huisarts, sociale wegwacht, deurpakker, omtinker, meitinker, participatiecoach, buurtcoach, frontlijnwerker, wijkcoach, preventiewerker, stadsmarinier, social worker, freonskipper, generalist, buurtcoach, aanpakker. Termen die aangeven dat er veranderingen op til zijn in het sociale domein.

Binnen het Amaryllis project wordt hij frontlijnwerker genoemd. De frontlijnwerker is een relatief nieuwe generalistische functie die voortkomt uit de traditie van het welzijnswerk en de zorg. De frontlijnwerker werkt echter vanuit een andere setting. Uit de werkwijze¹ van de frontwerker wordt zichtbaar dat hij werkt als generalist voor de burger en tegelijkertijd specialist is in het team. Het team van de frontlijnwerker is een team waarin meerdere frontlijnwerkers zitten die elk een eigen specialisatie meebrengen. Deze specialisatie wordt ingezet om collega's te ondersteunen bij de uitvoering van het werk. Vanuit dit team leer je elkaar nieuwe vaardigheden aan of verdiep je deze. Daarmee krijgt de frontlijnwerker binnen zijn eigen team ook een rol als mentor voor zijn collega's. Tegelijkertijd is hij ook 'leerling' in dat team.

De frontlijnwerker werkt integraal, neemt al de specialisaties mee in de rugzak en is voor langere tijd gebonden aan een wijk en haar bewoners, school of doelgroep. Samenlevingsopbouw, hulpverlening en advieswerk worden verbonden binnen de werkwijze en van de frontlijnwerker.

De frontlijnwerker neemt de burger als uitgangspunt, werkt vraaggericht maar gaat er als dat nodig is ook op af! Maar steeds vanuit de gedachte "tot hier en nu zelf verder" In de traditie van het welzijnswerk werken sinds jaar en dag werkers die gedreven, autonoom en authentiek zijn. Die vooral doen wat er gedaan moet worden en zich weinig aantrekken van hoe het moet of hoe het hoort. De frontlijnwerker werkt in de leefomgeving van de burger en dus buiten de instelling waar de werker in dienst is. Die andere setting en het sterke appel wat in het nieuwe team op zijn professionaliteit en deskundigheid wordt gedaan, maakt het werk als frontlijnwerker, al anders.

3.1. Hoe wordt je frontlijnwerker?

Frontlijnwerkers hebben als basis meestal een mensgerichte studie of hebben zich ontwikkeld als een mensenwerker. Veel frontlijnwerkers zijn van nature al mensen-mensen. Ze zijn meestal niet in een hokje te plaatsen. Doen veel verschillende dingen in hun leven. Ze voelen zich aangetrokken iets te willen betekenen voor de kwetsbaren in de samenleving. Frontlijnwerkers zijn idealisten maar geen dromers. Ze zijn betrokken, willen nabij zijn en willen werken in de leefwereld van hun cliënten. Ze zijn vaak praktisch ingesteld. Doen samen met hun cliënten de afwas als ze daardoor in gesprek komen over hun schuldenproblematiek. Brengen als het moet de kinderen naar school als moeder al vroeg op pad moet voor een sollicitatiegesprek. Deze werkers leren het meeste in de praktijk, door het te doen. Leren van hun doelgroep, maar ook van werkers die ze in hun werk tegenkomen. Ze beschikken vaak over praktische kennis en stilzwijgende kennis, een soort kennis die je gebruikt zonder er erg in te hebben (tacit knowledge). Het is de kunst deze frontlijnwerkers in de juiste context te plaatsen zodat alle talenten ingezet kunnen worden.

3.2. Wat kan een frontlijnwerker.

Om een beeld te schetsen van een frontlijnwerker baseren we ons nu niet op omschrijvingen van competenties die de sociaal werker nodig heeft maar we schetsen een beeld van de frontlijnwerker waarin vooral de houding van deze frontlijnwerker in het werk centraal staat. Competenties kunnen leiden tot lijstjes die afgevinkt worden. Dat is nu juist niet de bedoeling.

¹ Hoofdstuk 4. De werkwijzen van de frontlijnwerker.

De frontlijnwerker heeft een aantal basisvaardigheden die hij meebrengt in het team. Veel van deze vaardigheden zitten al in de persoon. Een soort basishouding die ook nodig is om het werk als frontlijnwerker goed uit te kunnen voeren. Tijdens het werk als frontlijnwerker worden deze basisvaardigheden aangescherpt. Een aantal basale vaardigheden zijn: geduldig, nieuwsgierig, open staan voor anderen, optimistisch, ondernemend, creatief en initiatiefrijk. Deze vaardigheden zijn hieronder wat meer uitgewerkt.

Thuiswerken!

Concreet betekent dit dat de frontlijnwerker ook daadwerkelijk bij de burger thuis komt, op de vieze bank zit en de koffie van drie dagen oud drinkt. De sociaal werker gebruikt die leefwereld als vertrekpunt. Het is de spreekkamer waarbij werker en burger elkaar iets kunnen leren. Ze leren van hun cliënten de waarheid over omgaan met niet altijd ideale leefomstandigheden, over hoe je kunt overleven, maar ook hoe je gemengd kan worden in de wereld van regelgeving en bureaucratie. Vanuit dat gezichtspunt ondersteunt de werker de burger om een stap naar voren te maken.

Er zijn!

De frontlijnwerker is daar waar de burger ook is: sport mee, loopt mee, eet soms mee, drinkt koffie mee. Hij is zichtbaar en te vinden in de supermarkt, buurtcentrum en school. Hij heeft een fingerspitzengefühl om daar te zijn waar het gebeurt en hij bij moet zijn. Een frontlijnwerker is een uitstekend contact maker. De frontlijnwerker maakt niet alleen contact, hij onderhoudt het ook. Hij is nieuwsgierig en breed geïnteresseerd en een actieve luisteraar: hij houdt van luisteren en wil zich echt verdiepen in de ander.

Samenhang!

De som is meer dan het geheel der delen: de frontlijnwerker kijkt naar alle leefgebieden. Hij kijkt naar de vraag achter de vraag, analyseert eerst voor hij wat gaat doen; lost geen symptomen op maar zoekt juist naar oorzaken en verbanden, kijkt ook naar invloeden van het systeem, het gezin, het netwerk en betreft hen zo nodig in de aanpak. Kan daarin omgaan met verschillende belangen. Durft als dat nodig is daarin stelling te nemen en burgers op hun verantwoordelijkheid te wijzen, b.v. bij overlast, geweld en verwaarlozing.

Geduld!

De frontlijnwerker volgt het tempo van de burger. Kan op zijn handen zitten, is geduldig. Probeert actief niks te doen maar blijft altijd zichtbaar in de ooghoek. Straalt geloof uit in de eigen kracht van de burger. Laat de burger in zijn waarde, kan omgaan met andere normen en waarden. Versterkt van daaruit de mogelijkheden van de burger. Dit kan een langdurig proces zijn. De frontlijnwerker moet daarom in staat zijn om langere contacten met burgers aan te gaan.

Verbinden!

De frontlijnwerker is creatief, ondernemend, initiatiefrijk en bemoeizuchtig om zo burgers aan elkaar te koppelen. Hij is gedreven om nieuwe sociale netwerken te maken waarin wederkerigheid van belang is. De frontlijnwerker probeert de heersende cultuur van vraagverlegenheid om te buigen. De frontlijnwerker nodigt mensen uit om met elkaar in gesprek te gaan. Hiermee worden verwaterde contacten hersteld, nieuwe contacten gemaakt en bestendigd. En er ontstaan netwerken waarin burgers elkaar helpen.

Verstelwerk!

Burgers, bedrijven en autoriteiten, zoals de overheid, instanties, maatschappelijke organisaties, zorgverleners en zorgverzekeraars, maken het elkaar soms knap moeilijk. De frontlijnwerker zal door stimuleren en motiveren deze partijen bewegen om contacten met de burger te herstellen. Hierdoor verstevigt de band en wordt voor de burger de toegang tot de maatschappij weer verbreed. Vanuit het oogpunt van de burger is de frontlijnwerker in staat om vanuit gezamenlijke vastgestelde vertrekpunten de onderhandeling aan te gaan. Door analyse, met argumenten en adequate vormen van communicatie, weet de frontlijnwerker steun te verwerven voor de burger en leert hij burgers het zelf te doen.